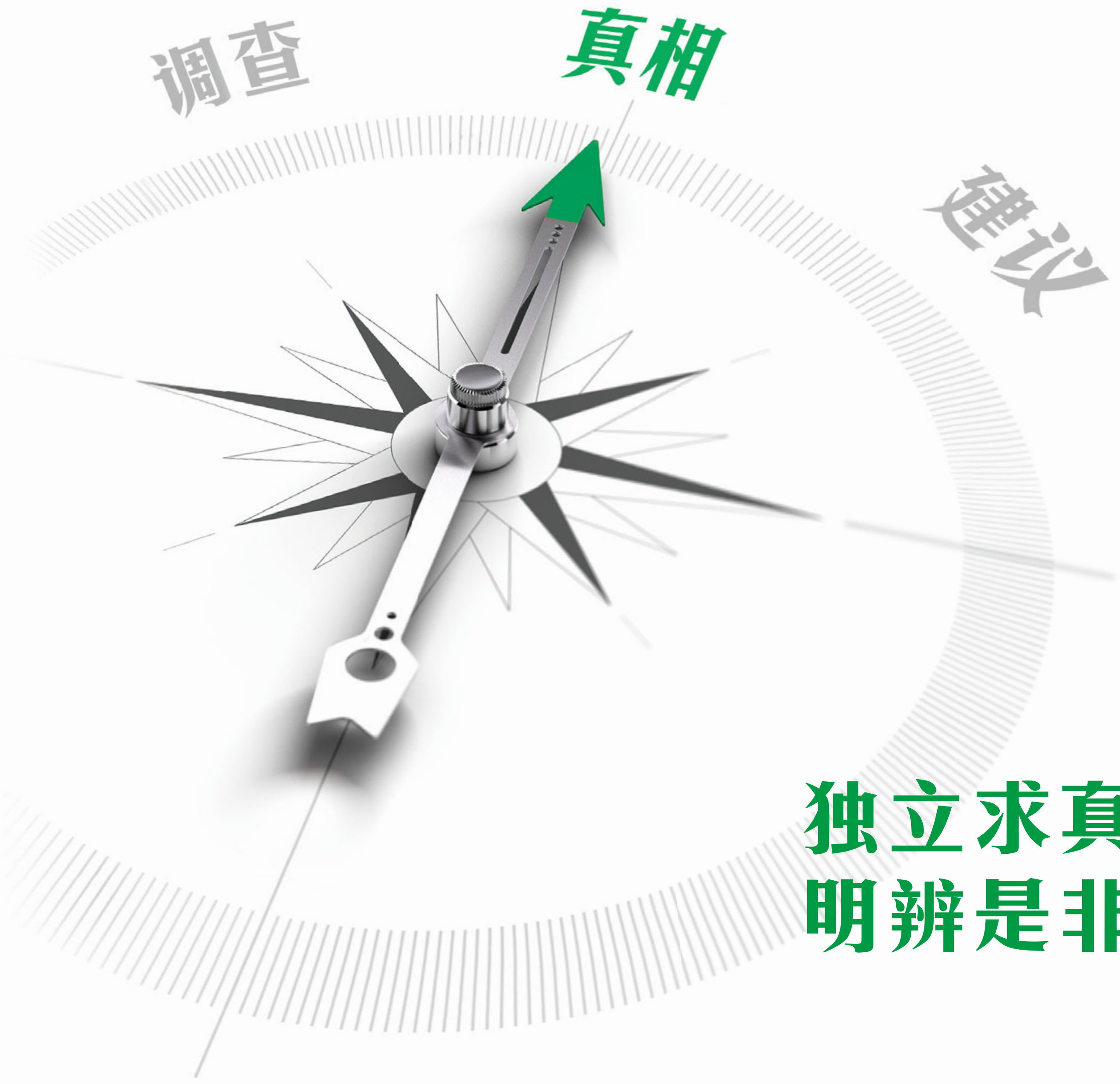

独立求真
明辨是非

香港申诉专员
年报撮要 2018

工作表现及调查结果

处理查询及投诉

在二〇一七／一八年度，本署接到共4,826宗投诉，当中包括涉及「同类主题投诉」的68宗从属个案。至于本年度内接到的查询则有11,424宗。

图表1

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,826	4,758

同类主题投诉

在本年度，我们接到的同类主题投诉个案数目持续下降，所涉及的从属个案共68宗（去年有74宗），当中有两组较为重要，分别涉及选举事务处失去一部载有选民个人资料的电脑（有25宗从属个案），以及某屋邨内拟议兴建的一条行人天桥（有13宗从属个案）。

已处理的投诉

我们在本年度完成的投诉个案达4,770宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的85.4%。在已完成处理的投诉当中，有2,724宗（占57.1%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案（2,046宗，占42.9%）则由于投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

一如以往，查讯仍然是本署最主要的处理投诉方式，在本年度已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的个案约占84.1%，同时亦有显著比例的个案是经全面调查（占7.2%）及调解（占8.7%）后终结的。

调查及查讯的结果

在本年度，本署以全面调查方式终结了195宗投诉个案，其中有59宗（占30.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。在2,292宗以查讯方式终结的个案当中，本署在336宗（占14.7%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

图表2

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比
成立	19	9.8%
部分成立	32	16.4%
投诉不成立，但机构另有缺失	8	4.1%
不成立	135	69.2%
投诉已撤回／中止	1	0.5%
总计	**195**	**100.0%**

主动调查

在本年度，本署就公共行政在体制上多方面的问题完成了12项主动调查，包括：

- 康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的准则和程序；
- 食物及卫生局及卫生署处理违例吸烟的机制；
- 食物环境卫生署发出「食物安全命令」后公布商号名单与否的决定准则；
- 社会福利署为有或怀疑有精神健康问题的人士、其家人／照顾者及邻居所提供的支援服务；
- 水务署对政府水管的修护和危机处理；
- 食物环境卫生署对进口蔬果安全的监控制度；

- 政府对工厂食堂的规管；
- 地政总署对某违规村屋的管制行动；
- 房屋署及水务署就公共屋邨公共地方和空置单位的水费交收安排；
- 香港机场管理局签发机场禁区通行证的机制；
- 政府对私人土地倾倒建筑废物及堆填活动的规管；以及
- 运输署对长期被围封及闲置道路的处理。

所有主动调查报告已上载到本署网页。

建议

本署在完成195宗投诉个案的全面调查后，提出了共146项建议；而在完成12项主动调查后，亦提出了共63项建议，即总共提出了209项建议。截至二〇一八年三月三十一日，有174项建议（占83.3%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余35项（占16.7%）则尚在考虑中。

服务承诺

在本年度，本署在应邀安排讲座及答复所有查询方面，一如以往，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在认收市民的投诉方面，有99.2%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。

在处理投诉方面，若投诉个案不在本署职权范围内或受条例所限不得调查，有97.3%都能在十个工作天内终结（我们的服务承诺是不少于70%），并没有任何个案超逾15个工作天的目标时限。在受理的个案中，有88.3%能够在三个月内终结（高于本署服务承诺的60%），而未能在服务承诺订明的六个月时限内完成的个案占0.4%，其超逾时限的原因包括个案本身十分复杂、在处理期间出现新的发展，又或被投诉机构／部门延迟回复本署等。

图表3

不在本署职权范围内或受条例所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：>70%）	11至15个工作天（目标：<30%）	15个工作天后
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0%

图表4

其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3个月内（目标：>60%）	3至6个月内（目标：<40%）	6个月后
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%

成效及困难

提高公共行政质素

本署在完成查讯并终结投诉个案时，向公营机构提出建议，是协助改善公共行政的一个重要途径。建议往往包括敦促有关机构发出更清晰指引；订立或改善机制以更适切地答复市民的查询；改进跨部门协调和更严谨地监察工作；加强员工培训等。透过落实这些建议，公营机构得以提升效率；改善客户服务；加强有效规管；作出更合理的决定；以及为市民提供更清晰的资讯。

以调解方式解决纠纷

本年度内，在已跟进并终结的2,724宗投诉个案中，有237宗（占8.7%）以调解方式终结，约为去年调解宗数（133宗，占4.6%）的1.8倍，创本署成立以来的新高。有更多政府部门及公营机构（28个）参与以调解方式解决投诉，上年度则为22个。在这28个部门／机构当中，有四个至少于过去十年间不曾以调解方式处理本署接到的投诉个案，这显示更多机构接受调解作为解决投诉的方式。投诉的问题涉及各种民生议题，包括公共屋邨管理、渗水／滴水、供水及排污问题、道路损坏报告、有缺点车辆举报、税务事宜、邮递服务、公园及树木管理、康体／公共图书馆设施及服务的预订及使用、噪音滋扰、违例吸烟，以及投诉被狗咬伤等。

每宗调解个案的平均处理时间约15.7天，当中86.5%的个案能在一个月内完成，而能在一星期内解决的个案有超过50宗（占21.1%）。以交回问卷的投诉人作统计，87.5%认为调解达到了他们预期的目的，而96.2%的投诉人及所有回应问卷调查的机构，都对本署调解员的表现给予正面评价。

在解决投诉的过程中道歉

过去几年，我们一直鼓励公营机构对道歉持更开放的态度。在本年度，本署欣悉政府终于通过《道歉条例》。我们在年内处理的投诉个案中，有190宗个案的被投诉机构向投诉人致歉，而其中有166宗（占87.4%）是所涉机构在处理投诉过程中或于本署介入后向对方道歉的。

提高政府的透明度与公开资料

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有91宗，再度刷新去年85宗的最高纪录。在这91宗投诉个案中，有89宗是有关政府部门或机构涉嫌违反《公开资料守则》（「《守则》」）的投诉，而去年则有72宗。这反映市民对于政府开明问责的期望与日俱增。连同由上年度转入的16宗个案，我们在年度内完成了71宗涉及《守则》的个案，并在30宗个案中发现有违反《守则》的情况，当中有19宗涉及多于一项失当之处。

本年度内，我们接到两宗涉及《守则》涵盖范围以外的机构的投诉；连同去年转入的个案，本署共完成处理了四宗，并在三宗个案中发现所涉机构有错失。

投诉人或部门的异议

重新评审及覆检个案

本年度内，我们接到共325宗重新评审个案的要求，并就其中143宗重新展开查讯。此外，本署接到共49宗覆检个案的要求。我们否决了当中的八宗，并就41宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对两宗个案的决定，而其余39宗个案则维持原来的决定。

不易处理的投诉人行为

在本年度，有些投诉人总是不肯接受我们的调查结果或结论，不断要求本署覆检其投诉个案，但又未能提供任何新证据或论点。有些投诉人会就本署可向被投诉机构转述的资料，或所涉机构可向本署提供的资料，预设诸多限制。另外，亦有投诉人对几乎每一名曾经接触过他们的职员都作出投诉。在处理这种投诉人的行为时，本署秉持的原则是认真审视所有批评意见，并且不遗余力地改善工作效能，同时确保善用人力资源，以便有效履行职责，一视同仁地向所有投诉人提供服务。

香港申诉专员年报撮要2018

内部行政

人手编制

公署一直致力自行培养人才，为建立一支干练的调查工作团队奠定稳固的基础，这项策略成效甚佳。在本年度，两名调查人员分别获擢升至调查主任及总调查主任职级。同时，我们亦会继续因应情况聘请具备所需经验的高级人员，以应付运作需要。

职员培训

我们在本年度再为调查人员举办了一次调解及处理投诉工作坊，加强他们对最新的调解理论与技巧的认识。《道歉条例》生效后，本署邀请了一位专家，为职员讲解新条例所带来的影响，以及如何应用到本署的工作方面。此外，我们为员工提供海外培训机会，让他们深入认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法。

宣传推广及对外关系

在本年度，我们继续透过不同媒体及各种公关活动，加深公众对本署工作的认识。我们与香港电台再度携手合作，摄制新一辑共八集的30分钟电视单元剧《申诉II》，并于二〇一七年四月开始播出。这一辑单元剧取材自公署曾处理的真实投诉个案，观众可透过剧集了解本署的工作如何促进开明问责、公平合理的公共行政。为吸引公众注意和提高剧集的收视率，有关的宣传短片已于公共交通工具及社交网络平台上播放。

本署以「推卸无理 • 申诉有道」作为标语口号的电视广告宣传片已是连续第四年播放，市民的反应正面，主要因为广告借用了「耍太极」的比喻，向公众充分说明行政失当绝对不容姑息。

我们在年度内举办了四次新闻发布会，公布多项调查结果，并得到传媒广泛报道及引起社会各界的关注。我们继续透过传媒访问、讲座和研讨会，宣传公署的工作及与各持份者沟通。

申诉专员嘉许奖颁奖典礼于二〇一七年十月十一日举行，香港金融管理局获颁本年度大奖，其余两个获奖部门为规划署及惩教署；另有45名公职人员获奖。为鼓励部门／机构以调解方式解决纠纷，本署拟于明年设立一个有关调解的新奖项。

公署与世界各地的主要申诉专员机构继续建立良好密切的联系。二〇一七年四月，我们出席了在澳洲举行的澳洲联邦申诉专员四十周年会议，以及在奥地利举行的国际申诉专员协会常务理事会会议。同年五月，申诉专员以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，主持了该协会在南韩平昌举行的常务理事会会议、会员大会暨会议。同年十一月，在国际申诉专员协会于珀斯举行的研讨会上，申诉专员以该协会澳大利西亚暨太平洋区理事长身份召开了一次工作会议，探讨各成员的需要。

随着市民大众对公署角色及使命的认识日益加深，我们的宣传工作将更着重市民的积极参与。我们努力与市民大众保持沟通，评估所举办的各种活动的成效，并因应不断转变的经济、社会和政治情况作出适当调整，确保调查工作客观独立和公平公正。

图表5

个案数字

	报告年度[1]				
	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18
查询	**12,767**	**12,940**	**12,159**	**11,564**	**11,424**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**6,572**	**6,241**	**6,112**	**5,732**	**5,584**
一接到的投诉	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,826[68]
一由上年度转入	948	902	868	870	758
(b) 已完成的投诉个案	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**
已跟进并终结	**2,964[48]**	**3,025[203]**	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**
一经查讯后终结[2]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]
一经全面调查后终结[3]	321[12]	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]
一经调解后终结[4]	38	138	134	133	237
经评审并终结	**2,706[319]**	**2,348[269]**	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**
一缺乏充分理据跟进[5]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099
一受条例所限不得调查[6]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b)/(a)	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**902**	**868**	**870**	**758**	**814**
已完成的主动调查数目	**6**	**7**	**8**	**11**	**12**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。